



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial

“CALIDAD DE SERVICIO EN LAS EMPRESAS  
PERUANAS ENTRE 2010- 2017. Revisión de la  
Literatura”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración y Gestión Comercial**

**Autores:**

Jeny Lizett Moreno Genovez

Alexander Deyvi Olivares Carbajal

**Asesor:**

Dr. Emilio Alberto Soriano Paredes

Lima - Perú

2018

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Emilio Alberto Soriano Paredes, Docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Administración y Gestión Comercial, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del(os) estudiante(s):

Moreno Genovez Jeny Lizett.

Olivares Carbajal Alexander Deyvi.

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: Calidad de Servicio en las Empresas Peruanas entre 2010- 2017. para aspirar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual **AUTORIZA** al(los) interesado(s) para su presentación.



Dr. Emilio Alberto Soriano Paredes

Asesor

## TABLA DE CONTENIDO

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....	3
DEDICATORIA .....	4
AGRADECIMIENTO .....	5
ÍNDICE DE TABLAS .....	7
ÍNDICE DE FIGURAS .....	8
RESUMEN.....	9
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN .....	10
CAPÍTULO II METODOLOGÍA .....	13
2.1 Selección y análisis de datos. ....	13
2.2 Codificación de los datos .....	14
CAPÍTULO III RESULTADOS.....	15
3.1 Revistas y publicaciones .....	16
3.2 Diseño de las investigaciones.....	18
3.3 Muestreo y características de la muestra .....	19
3.4 Dimensiones de calidad de servicio.....	20
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	22
4.1 Discusión.....	22
4.2 Conclusiones.....	23

REFERENCIAS .....	25
-------------------	----

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Fuentes de información y herramientas. ....	13
Tabla 2: Proceso de codificación de datos. ....	14
Tabla 3: Fuentes de investigación acerca de la calidad de servicio en las empresas peruanas entre el 2010 y el 2017.....	16
Tabla 4: Fuentes de investigación por diseño de investigación.....	18
Tabla 5: Fuentes de investigación según el rango de n° de muestra. ....	19
Tabla 6: Fuentes de investigación por dimensiones de la calidad de servicio. ....	20

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Procedimiento de selección de la unidad de análisis.....	15
--	----

## RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo realizar una revisión sistemática acerca de la calidad de servicio en las empresas peruanas entre los años 2010 y 2017, según tipo de publicación, marco referente a las bases teóricas, diseño de investigación, instrumentos, dimensiones, tamaño de muestra, variables asociadas al estudio. La recopilación de los artículos se realizó considerando criterios de selección como: procedencia peruana, que las investigaciones sean empíricas o instrumentales, que hayan sido publicadas en desde el 2010. La búsqueda se realizó en Scielo, Redalyc, Alicia Concytec y Repositorios de universidades peruanas. La estrategia es manual, abordando desde lo nacional hasta lo local, los tipos de citas que se han recogido son de libros, Tesis, revistas, artículos, páginas web, etc. El Tipo de investigación es Básica - No experimental – Transversal. Los resultados encontrados, afirman que existe una relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, también se puede constatar que existe una relación entre la tangibilidad con la calidad del producto y/o servicio, infraestructura, etc. Se espera que este estudio pueda servir para futuras investigaciones, ya que el tema que se aborda es de interés para las empresas y estudiantes en la actualidad.

**PALABRAS CLAVES:** Calidad de Servicio, Satisfacción y Ventas.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

## REFERENCIAS

- Abreu, A. & Nuñez, M. (2014). Validez y confiabilidad de instrumentos de medición en investigación cuantitativa.
- Barrientos Sanchez, C. M. (2017). Universidad Privada Norbert Wiener Facultad De Ingeniería Y Negocios Escuela Académico Profesional De Administración En Turismo Y Hotelería.
- Benzaquen de Las Casas, J. B. (2013). Calidad en las empresas latinoamericanas: El caso peruano. *Journal of Globalization, Competitiveness & Governability/Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad/Revista de Globalização, Competitividade e Governabilidade*, 7(1).
- Bueno Herrera, Y. G., & Cervera Bravo, X. L. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el restaurante Huánuco Perú Burger S.C.R.L.- 2015.
- Cano, (2015) La calidad del servicio, clave para recomendar una marca de coches.
- Castellano, S., & González, P. (2010). Calidad de servicio en farmacias tradicionales y de autoservicio: Estudio de caso. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(52).
- Castillo Usuriaga, R. E. (2016). Programa de mejora continua en la calidad de servicio de la empresa Claro en un distribuidor autorizado–2014.
- Chavéz Maraví, E. F., & León Abia, N. M. (2012). El trabajo en equipo y la calidad de servicio en Mi Banco-Tarma, periodo 2010.
- Damián, C., & Alberto, L. (2017). Calidad de servicio y su relación en la lealtad de los clientes de la empresa Serpost SA filial Andahuaylas, región Apurímac, 2016.
- Del Rio, (2016) Sin tarifas acordes, no habrá calidad de servicio.
- Dos Anjos, S. J. G., & de Abreu, A. F. (2009). La medición de la calidad de servicio: una aplicación en empresas hoteleras. *Revista europea de dirección y economía de la empresa*, 18(2), 175-186.
- Galan Amador (2008). Guía metodológica para diseños de investigación.
- Gonzales Salas, Y. T. (2015). Calidad de servicio y la relación con la satisfacción del cliente de STARBUCKS COFFEE del distrito de Santa Anita, Lima, 2015.
- Gonzáles, D., Elber, J., & Carrasco Cajalean, H. (2015). Evaluación de los niveles de calidad de la Empresa de Transportes Línea en el área de carga y encomiendas, Chiclayo 2014.
- Gonzalez Pascual, L. E. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo-SATT en el año 2014.
- Jimenez, L., Nataly, J., Loja, M., & Janeth, A. (2014). Calidad de servicio en el restaurante familiar la casa del arte y la buena comida La Wayunka en el centro poblado menor de Muruhuay–Tarma.



- Lujan, H., & Alberto, C. (2014). Calidad del servicio y su influencia en las ventas de los transportistas" CETIPALL" y" UNIFICADOS" de Casa Grande del terminal terrestre Santa Cruz Trujillo-2014.
- Mamani, O., Yris, L., & Quispe Luna, V. C. (2017). Calidad de servicio asociado con la satisfacción del cliente en la empresa El Bazar de Charly's de la ciudad de Juliaca-Puno 2017.
- Muñoz, N. H. (2015). Estudio de la calidad de servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa Gechisa de Sullana 2015.
- Onton Samiento, I., Mendoza Suárez, C. M., & Ponce Otoya, M. (2013). Estudio de calidad de servicio en el aeropuerto de Lima: expectativas y percepción del pasajero turista.
- Pann, (2016) Una buena atención hace que las ventas crezcan un 30%.
- Peche Rojas, K. J. (2017). Calidad del servicio y satisfacción de los clientes de la constructora Crea Arquitectura y Construcción SAC, en la ciudad de Chepén para el año 2016.
- Pérez Ríos, C. K. (2014). La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre SAC, Chiclayo periodo enero a setiembre 2011 y 2012.
- Pineda, A. L., Gallegos, J. D. C., Cuba, E., Villarino, A. V., Morales, S. P., Flores, M. C., & Lamas, L. P. (2013). La satisfacción y la calidad de servicio en Organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 16(1), 171-190.
- Rodríguez, Á. M. (2009). La calidad en el servicio como ventaja competitiva en una empresa automotriz. *Revista de la Ingeniería Industrial* ISSN, 1940, 2163.
- Sánchez Meza, M. D. C. (2014). Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo.
- Tocto, Q., & Jeannet, F. (2015). La calidad del servicio de catering, en el sector social, de la ciudad de Chiclayo, 2014.
- Vela Mori, R., Cuevas, Z., & Milagros, L. (2014). Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus-Mall, de la ciudad de Trujillo 2014.
- Velarde Mamani, C. W., & Medina Gutiérrez, D. J. (2016). Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016.
- Villavicencio Florián, R. A. (2014). Calidad de servicio en el Área de Carga y Encomiendas y la satisfacción de los clientes de la Empresa Transportes Línea SA Trujillo 2013.